順番待ちシステム 待ち行列

取扱説明書

junban.com

はじめに

この度は、順番待ちシステム『待ち行列』をご契約いただき、誠にありがとうございます。

『待ち行列』が皆様のお役に立てますことを、スタッフ一同、心より願っております。

末永くご愛顧くださいますよう、宜しくお願い申し上げます。

株式会社ジェーシーエヌ

本書の表記について

・受付窓口で操作する画面のことを**受付画面**、患者様が見る待合室側の画面を**待合室画面**と表記いたします。

・リンク： 名称を 「　」 でくくります。
※文字にマウスポインタを重ねると、マウスポインタが人差指の形になる部分があり、そこがリンクです。リンクを左クリックすると、別の情報が表示されます。

・ボタン：名称を ［　］ でくくります。

『待ち行列』に必要なもの

『待ち行列』は、弊社より発行したログインID・パスワードを入力することにより、インターネットを介して弊社専用サーバに接続・ご利用いただく形態です。
そのため、特別な機器や専用ソフトは必要ありません。
パソコン本体、ディスプレイ、インターネットができる環境があれば、ご利用いただけます。

目次

1 「待ち行列」にログインする

1 ログイン方法 ---------- 04
2 ログイン結果画面 ---------- 05
3 メイン画面 ---------- 06
4 メイン画面（受付画面） ---------- 07
5 メイン画面（待合室画面） ---------- 08

2 「待ち行列」の基本操作

1 患者様来院時の処理･･･待ち人数を追加する ---------- 09
2 患者様呼出時の処理･･･「待ち」を「済み」にする ---------- 11
3 お呼びした患者様が不在の場合の処理･･･保留する ---------- 12
4 保留した患者様が院内に戻られた場合の処理 ---------- 13
5 診察受付を終了する ---------- 14
6 終了した診察受付を再開する ---------- 14

3 管理メニュー

1 管理メニューを開く ---------- 15
2 「待ち」と「済み」を切り替える ---------- 16
3 順番を任意の位置に変更する ---------- 16

4 運営者保守メニュー

1 運営者保守メニューを開く ---------- 17

5 環境設定

1 環境設定を開く ---------- 18
2 保留後の戻し位置を設定する ---------- 19
3 保留者と待ち人数を設定する ---------- 19
4 平均診察時間を設定する ---------- 20
5 診察時間外メッセージを設定する ---------- 20

6 待合室画面テロップの設定

1 待合室画面テロップを設定する ---------- 21

7 WEBサイトのメッセージ設定

1　ＷＥＢサイトメッセージの概要 ---------- **２２**
2　ＷＥＢサイトＴＯＰテロップを設定する ---------- **２３**
3　「順番待ちを見る」ページの＜お知らせ＞を設定する ---------- **２６**
4　＜休診情報＞を設定する ---------- **２７**
5　＜お知らせ＞を設定する ---------- **２８**

8 パスワード変更

1　パスワードを変更する ---------- **２９**

9 当日番号クリア

1　当日番号クリアをする ---------- **３０**

１０ 順番取りオプション（※順番取りオプションご契約の医院様のみ）

1　院外予約または取消されたときのメイン画面の表示 ---------- **３１**
2　取消者一覧を見る ---------- **３２**
3　院外（インターネット）取消された予約を復活させる ---------- **３３**
4　順番取り環境設定を開く ---------- **３４**
5　院外予約可能時間帯を設定する ---------- **３５**
6　院外予約完了メッセージを設定する ---------- **３５**
7　順番取りできる人数を制限する ---------- **３６**
8　エラーメッセージを設定する ---------- **３７**
9　お知らせ音を設定する ---------- **３８**
１０　院内空枠割り込み設定をする ---------- **３９**

１１ 院外（インターネット）での使い方

1　『待ち行列』を開く ---------- **４０**
2　待ち状況を確認する（順番待ちを見る） ---------- **４０**
3　院外予約をする（順番取りをする）
（※順番取りオプションご契約の医院様のみ） ---------- **４１**
4　院外予約をキャンセルする（順番取りを取消す）
（※順番取りオプションご契約の医院様のみ） ---------- **４２**

1.『待ち行列』にログインする

『待ち行列』を始めるにあたって、まずログインページにアクセスします。
弊社より発行したログインID、パスワードを入力しログインしてください。

1-1　ログイン方法

1 ブラウザを起動し、ログインページのURLを入力します。

http://junban.com/xxxxxxxxxx/top.html

上記アドレスの'xxxxxxxxxx' 部分は、医院様ごとに決められたＩＤを入力します。

2 ログインページが表示されます。ログインIDとパスワードを入力し、**[OK]**ボタンをクリックします。

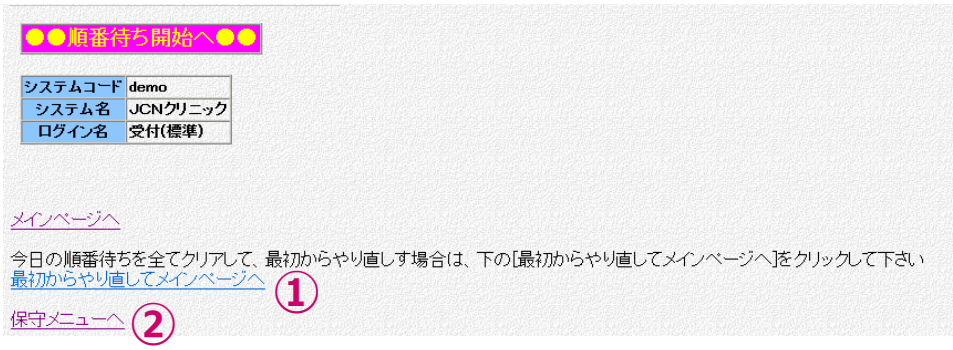
次回からは、このページを**お気に入りに追加**し、ログインＩＤ、パスワードを記憶させておくと便利です。

1-2　ログイン結果画面

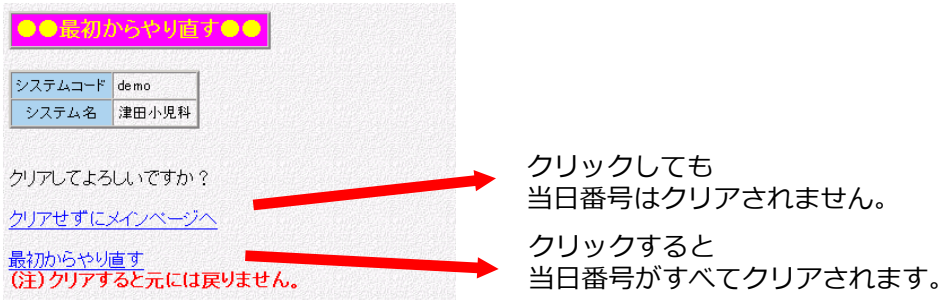
1 マルチモニタ（２画面タイプ）をご利用の場合、下図のようにログインの結果画面が表示されます。

2 ①**「メインページへ」**をクリックすると、『待ち行列』のメインページが表示され、順番待ちが開始されます。

※シングルモニタ（１画面タイプ）をご利用の場合、下図のようにログイン結果画面が表示されます。



①「最初からやり直してメインページへ 」
午後の診察を最初の番号からやり直す場合にご利用ください。
クリックすると下図のように表示されます。



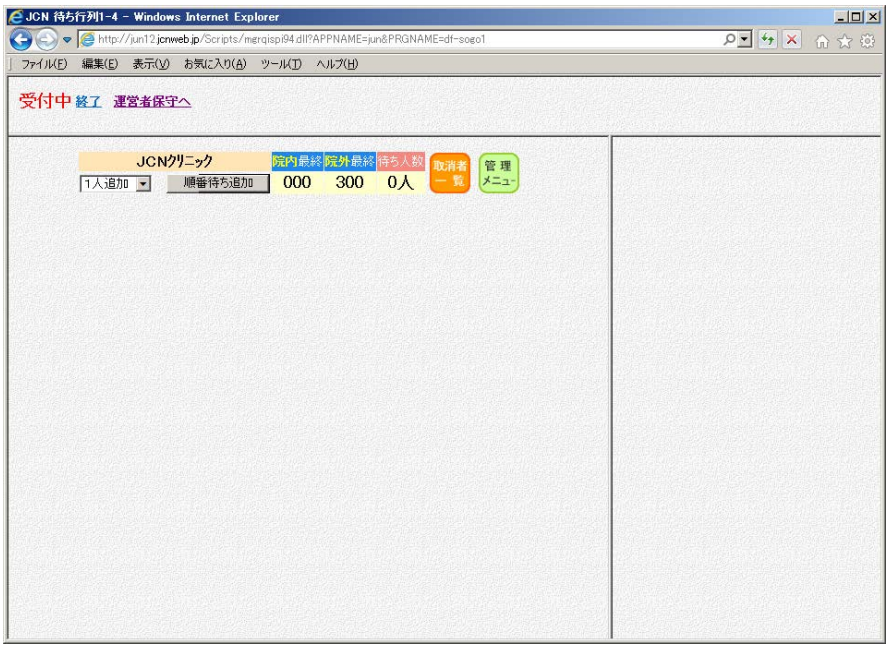
⚠ この処理は全ての番号がクリアされますので**順番待ちの最中には絶対行わないでください。**

②「保守メニューへ」
保守メニューでは、順番取り環境設定、テロップ保守、環境設定、パスワード変更、当日番号クリアができます。

1-3　メイン画面

1 ログイン結果画面の**「メインページへ」**をクリックすると、『待ち行列』のメインページが表示されます。

【受付画面例】

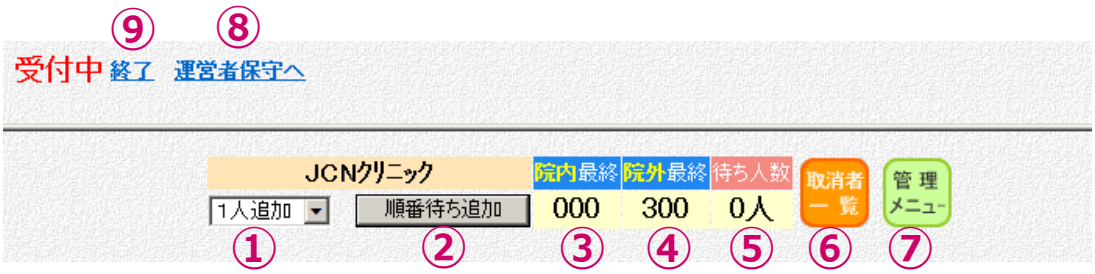


【待合室画面例】

受付画面、待合室画面は医院様の画面形態によって、表示方法などが異なります。

1-4　メイン画面（受付画面）

下図のような受付画面から、待ち人数の追加、診察済み、保留などの処理を行います。（医院様によって、操作表示内容が異なります。）



① △人追加 ･･･　追加する来院人数を選択します。

② 順番待ち追加 ･･･　来院された方の人数を順番待ちに追加します。

③ 院内最終番号 ･･･　直接来院された方の最終番号を表示します。

④ 院外最終番号 ･･･　院外予約された方の最終番号を表示します。
※順番取りオプションのみ

⑤ 待ち人数 ･･･　待ち人数を表示します。
※順番取りオプションの場合、院内・院外の待ち人数の合計を表示します。
※保留者を待ち人数に含めている場合は保留者を含めた待ち人数の合計、保留者を待ち人数に含めていない場合は保留者を除いた待ち人数の合計を表示します。

⑥ 取消者一覧 ･･･　院外予約の取消者一覧です。
※順番取りオプションのみ

⑦ 管理メニュー ･･･　「済み」「待ち」の切り替えや、順番の変更ができます。

⑧ 運営者保守へ ･･･　環境設定、当日番号クリアなどができます。

⑨ 終了･･･　午前または午後の診療受付を終了します。

1-5　メイン画面（待合室画面）

下図のような待合室画面で、患者様は、待ち状況、保留などを確認することができます。（医院様によって、表示内容が異なります。）

① 受付番号･･･　受付番号を表示します。

② あと△人 ･･･　待ち人数を表示します。

③ メッセージ欄 ･･･　メッセージが流れます。
このメッセージは、ＷＥＢサイトＴＯＰ＜お知らせ＞と同じ内容です。

④ 次は○番･･･　次に呼ばれる番号を表示します。

⑤ 待ち△人･･･　待ち人数の合計を表示します。
※順番取りオプションの場合、院内・院外の待ち人数の合計を表示します。
※保留者を待ち人数に含めている場合は保留者を含めた待ち人数の合計、保留者を待ち人数に含めていない場合は保留者を除いた待ち人数の合計を表示します。

⑥ 保留欄 ･･･　保留（呼び出し時不在）者を表示します。

※画面の表示パターンについて
(1) ○番診察中△人待ち
(2) 次は○番　△人待ち
(3) △人待ち

システム導入時は、特にご指定の無い場合(2)に設定してあります。またデザインはカスタマイズ可能です。変更される場合は、各営業担当者までご連絡ください。

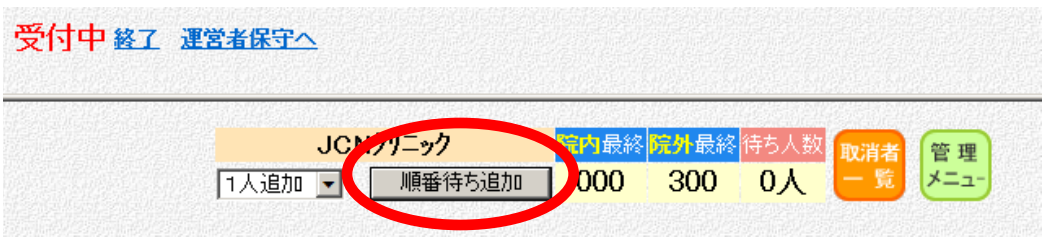
2.『待ち行列』の基本操作

2-1　患者様来院時の処理・・・待ち人数を追加する

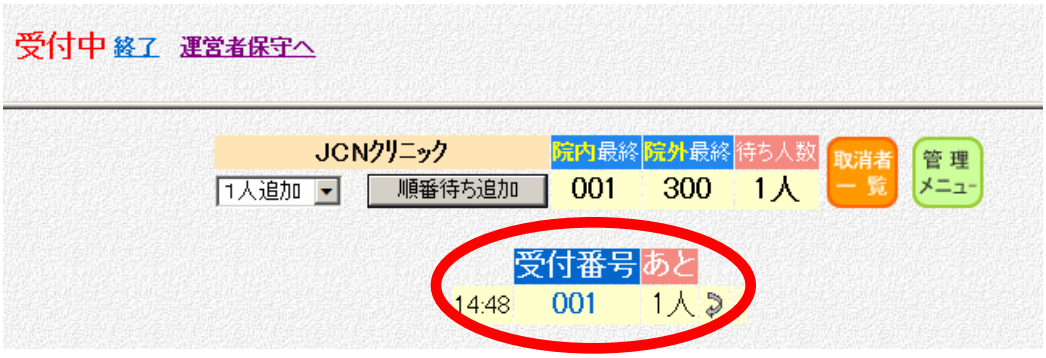
1 患者様が来院されたら、▼をクリックして追加する待ち人数を選択します。

1人追加の時は、人数を選択する必要はありません。
人数は一度に１０人まで追加できます。

2 **［順番待ち追加］**をクリックします。



3 待ち人数が追加されます。（この例の場合は１人追加）

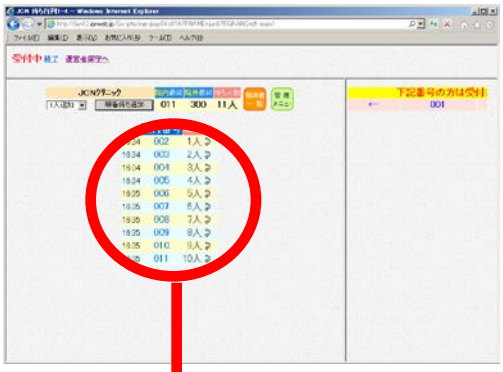


（番号札をご使用の場合）番号札を患者様に渡して下さい。

待ち人数が追加されると、待合室画面は下図のように表示されます。

※例えば、11人追加し１人保留すると以下のような画面になります。

【受付画面】



【待合室画面】

【順番待ち人数欄】

① 受付時刻が表示されます。

② 受付番号が表示されます。

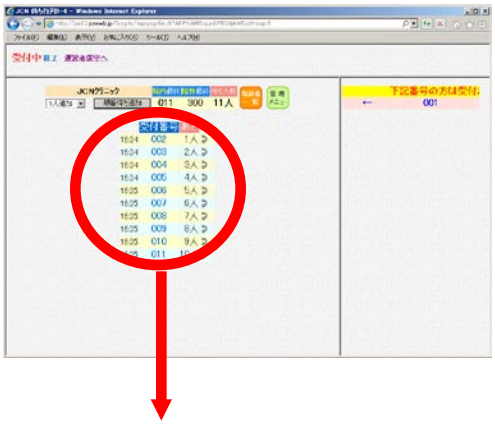
③ 待ち人数が表示されます。

④ 保留ボタンです。

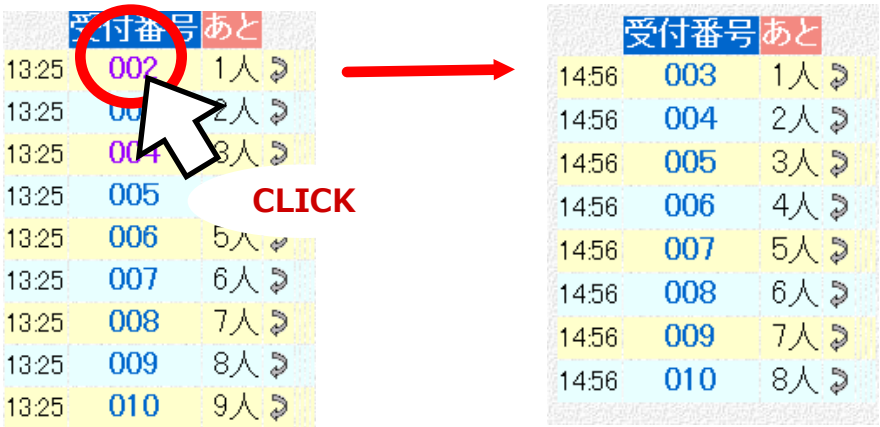
2-2　患者様呼出時の処理・・・「待ち」を「済み」にする

1 患者様をお呼びしたときは、患者様から番号札（番号札をご使用の場合）を受け取り、その番号をクリックして「済み」にします。

【受付画面】



【順番待ち人数欄】



※番号をクリックすると、該当番号が消え、「済み」になります。

お呼びした患者様の番号をクリックするので、**順番が前後しても大丈夫です。**

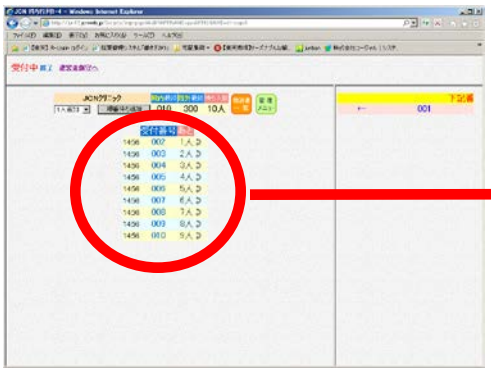
間違って診察済みでない番号を診察済みにしてしまったときは、管理メニューから「待ち」状態に戻すことが可能です。

→（「3-2「待ち」と「済み」を切り替える」16p）

2-3　お呼びした患者様が不在の場合の処理・・・保留する

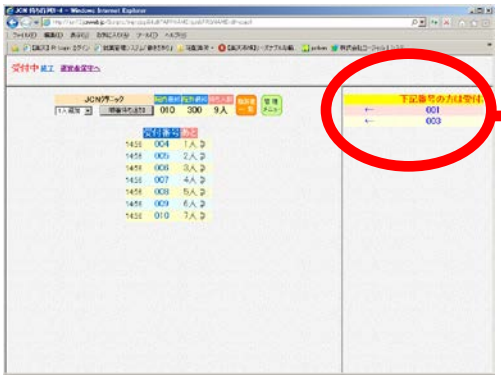
1 患者様をお呼びしたときに、待合室に患者様が不在の場合は、保留状態にすることができます。

【受付画面】

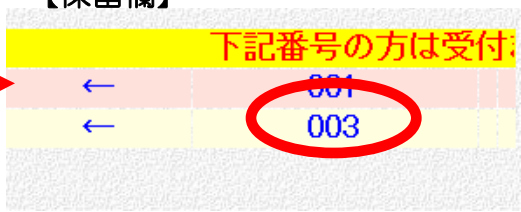


【順番待ち人数欄】

【受付画面】



【保留欄】



2 不在の患者様の番号の横の をクリックすると、該当番号が保留欄へ移動し保留されます。

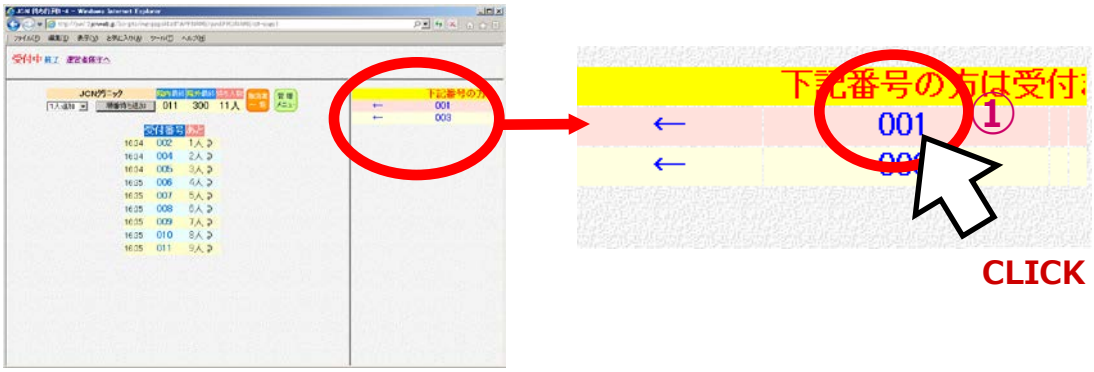
2-4　保留した患者様が院内に戻られた場合の処理

保留者（呼出時不在の患者様）が戻られた場合の処理はいくつか方法があります。医院様の運用形態にあった処理方法をお選び下さい。

【保留欄から直接「済み」にする方法】 オススメ

順番待ちに戻さず患者様をお呼びしたときに保留欄から直接「済み」にする方法です。

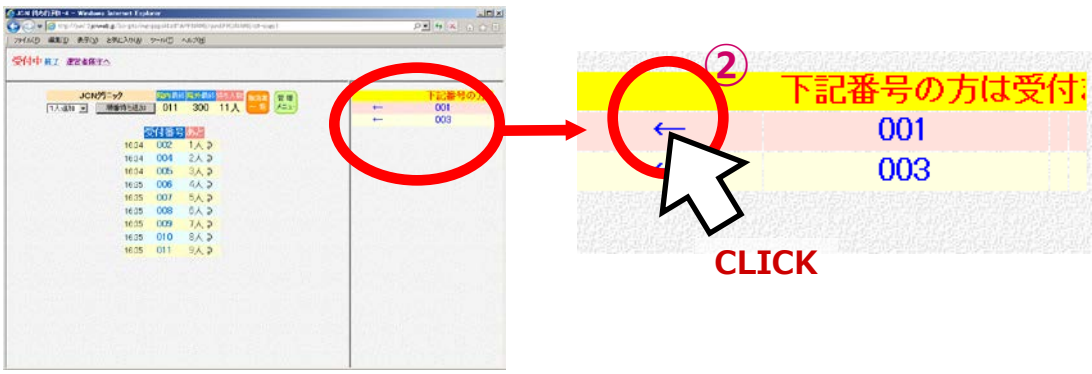
1 保留欄にある、保留（呼出時不在） 者の①**「番号」**をクリックすると、そのまま「済み」になります。



保留者を順番待ちに戻すと、割り込みされたと勘違いされる等トラブルの報告があります。このような患者様とのトラブルを避けるため、保留者は順番待ちに戻さずに、**保留欄から直接処理済みにされることをお勧めしています。**

【保留欄から順番待ちに戻す方法】

1 順番待ちに戻すには、②**「←」**をクリックします。
戻る位置は、予め設定した順番、最初、最後の３通りです。
戻し位置の設定方法は　**→（「5-2 保留後の戻し位置を設定する」19p）**

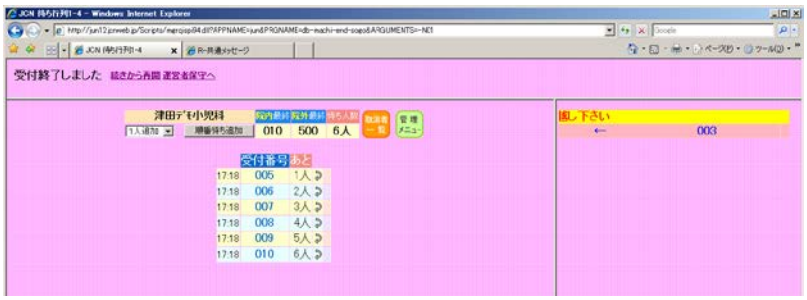


2-5　診察受付を終了する

診察受付を終了します。
受付窓口やインターネットからの診察受付を終了する場合にご利用ください。

1 ページ上の**「終了」**をクリックします。

2 下図のように画面がピンク色になり、診察受付は終了状態になります。



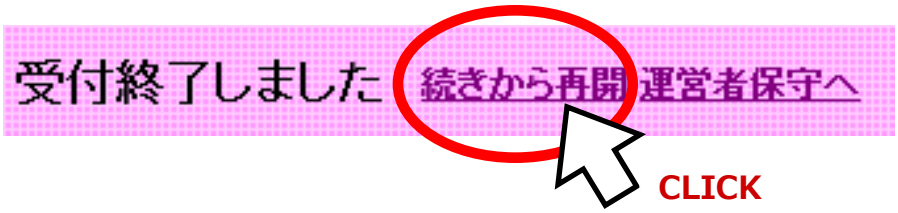
終了状態の時に、院外予約（順番取り）をしようとしても、エラーメッセージが表示され、順番取りはできません。
→（「10-8 エラーメッセージを設定する」37p）

終了状態の時でも、**受付窓口**では**「順番を追加」「済」の処理をすることができます。**

2-6　終了した診察受付を再開する

終了した診察受付を再開します。

1 ページ上の**「続きから再開」**をクリックします。



2 画面は元の状態に戻り、診察受付が再開されます。

午後の診察を最初の番号からやり直す場合は、当日番号クリアをしてください。 **→（「9-1 当日番号クリアをする」30p）**

3.管理メニュー

管理メニューから、当日の順番待ちをされた方（取消者を含む）全てを一覧表示し、**「済み」**を**「待ち」**に、**「待ち」**を**「済み」**に、**「取消」**を**「待ち」**に変更したり、順番を調整したりすることができます。

3-1　管理メニューを開く

1　**[管理メニュー]**をクリックします。

2　管理メニューが表示されます。

①「済み」（診察済み）　**→（「3-2 「待ち」と「済み」を切り替える」16p）**
②「待ち」（診察待ち）　**→（「3-2 「待ち」と「済み」を切り替える」16p）**
③「取消」・・・院外（インターネット）予約後、院外取消をされた方。
　　→（「10-3 院外（インターネット）取消された予約を復活させる」33p）
④ 順番　**→（「3-3 順番を任意の位置に変更する」16p）**
⑤ 項目１～３ ・・・院外予約時の入力項目。（※医院様毎に異なります）
⑥ メインメニューへ ・・・変更が済んだらクリックしてください。

3-2　「待ち」と「済み」を切り替える

番号を間違ってクリックして「済み」 にしてしまった場合などにご利用ください。

1 「済み」をクリックすると、「済み」状態から「待ち」状態になります。

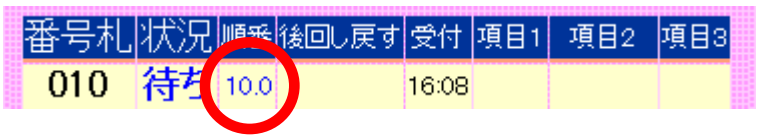
2 「待ち」をクリックすると、「待ち」状態から「済み」状態になります。

このようにクリックする度に「待ち」状態と「済み」状態を切り替えることができます。

3-3　順番を任意の位置に変更する

特別に順番を調整する場合などにご利用ください。

1 順番調整したい番号の「順番」をクリックすると、順番待ち変更画面が表示されます。



2 変更したい順番を入力します。**小数点１桁まで**入力することができます。

例）５番を3番と４番の間に移動させたい場合は、3.1などと入力すると、5番が3番と４番の間に入ります。

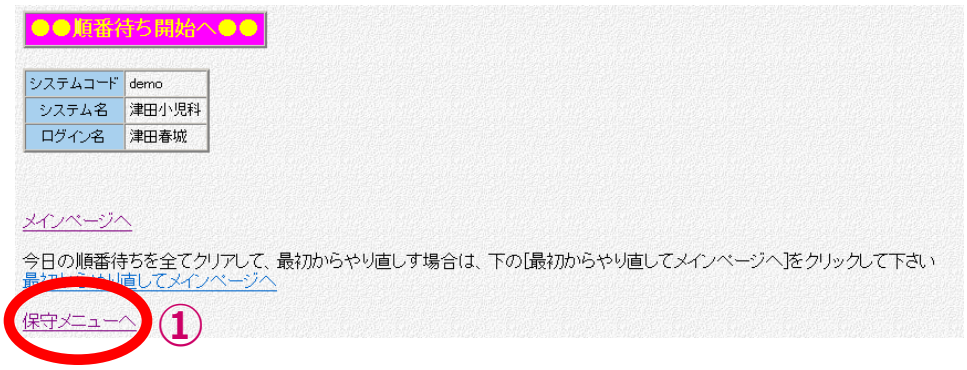
4.運営者保守メニュー

『待ち行列』の設定は運営者保守メニューで行います。運営者保守メニューでは、院外順番取り環境設定、テロップ保守、環境設定、パスワード変更、当日番号クリアをすることができます。

4-1　運営者保守メニューを開く

1 ページ上の**「運営者保守へ」**をクリックします。

※シングルモニタ（１画面タイプ）をご利用の場合、ログインの結果画面の**「保守メニュー」**をクリックすることでも運営者保守メニューを開くことができます。



2 運営者保守メニューが表示されます。

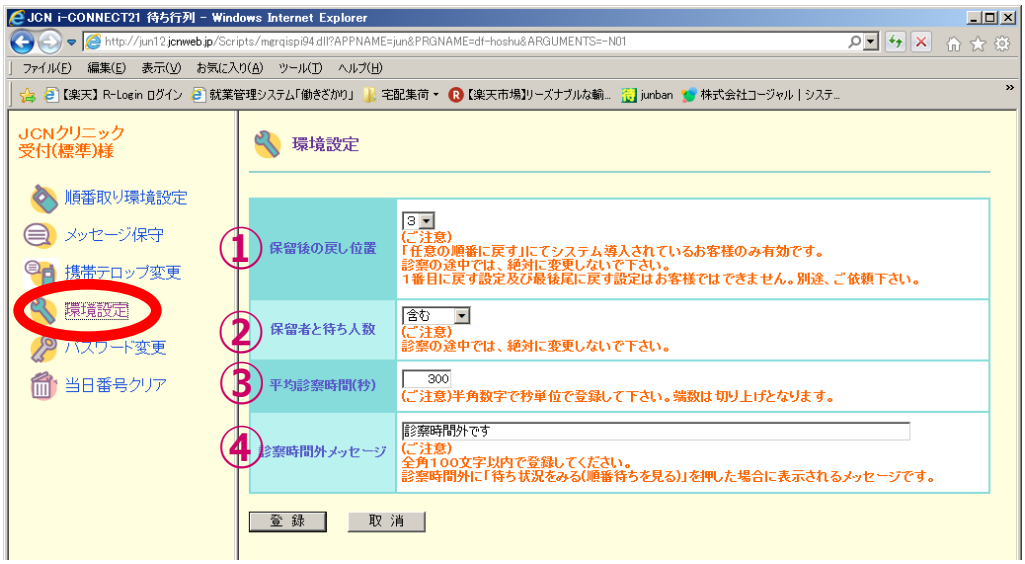
5.環境設定

保留後の戻し位置、平均診察時間、診察時間外メッセージなどが設定できます

5-1　環境設定を開く

1 **「運営者保守へ」**をクリックします。 **→（「4-1 運営者保守メニューを開く」17p）**

2 メニューの**「環境設定」**をクリックすると、下図の通り環境設定画面が開きます。



①保留後の戻し位置 **→（「5-2 保留後の戻し位置を設定する」19p）**

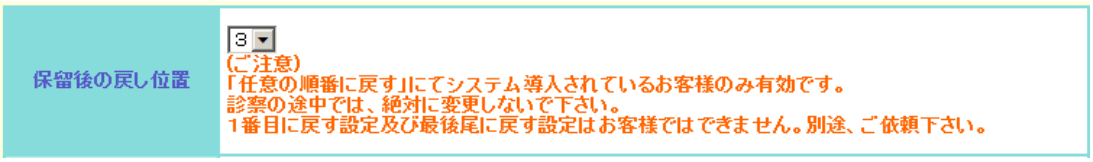
②保留者と待ち人数 **→（「5-3 保留者と待ち人数を設定する」19p）**

③平均診察時間（秒）**→（「5-4 平均診察時間を設定する」20p）**

④診察時間外メッセージ **→（「5-5 診療時間外メッセージを設定する」20p）**

5-2　保留後の戻し位置を設定する

保留後の戻し位置を設定します。保留（呼出時不在）者を、順番待ちの何番目に戻すかを選択します。（ 0～9の中から選びます。）

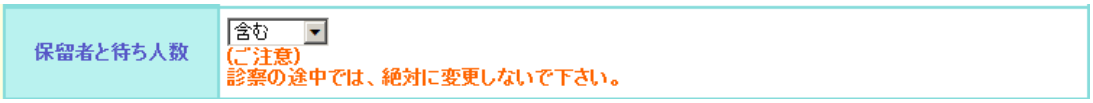


⚠ システム導入時に**「任意の順番に戻す」**を選択されている医院様のみ有効です。

⚠ １番目または最後に戻す設定は、医院様側では選択できません。各営業担当者までご連絡ください。

5-3　保留者と待ち人数を設定する

保留者を待ち人数に含めるか、含めないかを選択します。
待ち人数に含めたい場合は「含む」を、待ち人数に含めたくない場合は「含まない」を選択します。



⚠ サーバ番号：S03、S06、S08 をご利用の医院様は、ご利用できません。ご利用の際は、各営業担当者までご連絡ください。

⚠ **診察の途中では絶対に変更しないで下さい**

5-4　平均診察時間を設定する

平均診察時間を設定します。入力欄に秒単位で入力します。

平均診察時間(秒)	300 (ご注意)半角数字で秒単位で登録して下さい。端数は 切り上げとなります。

待合室画面に「待ち時間の目安（分）」表示を採用されている医院様のみ有効です。

【平均診察時間について】

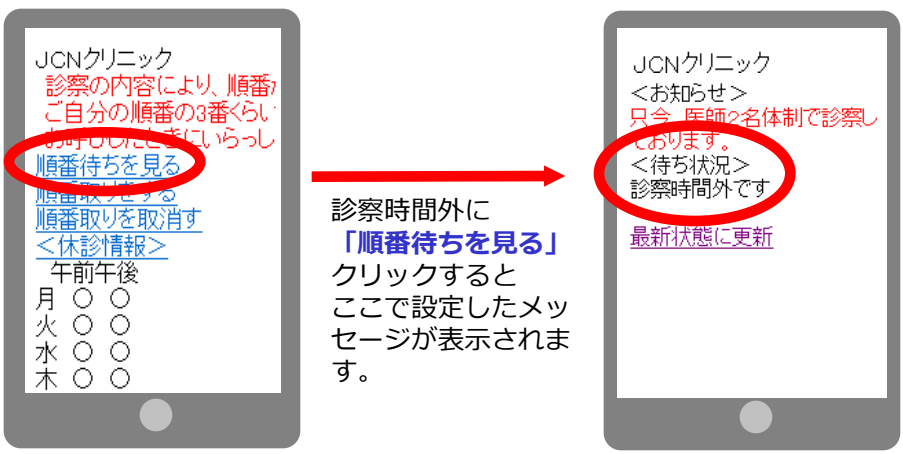
1. １人当たりの平均診察時間を秒数で登録します。
2. １の設定は、診察中でも随時、医院様側で変更できます。
3. 待合室画面の表示は、分単位となります。　例）約１５分待ち
4. 分換算した場合の端数は切り上げとなります。
5. ○人待ちとの併用も可能ですが、画面のスペースの都合上、文字が小さくなります。
6. あくまで待ち人数から予測される待ち時間ですので、診察開始前の時間は含まれません。

例）８：００院外予約受付開始、９：００診察開始で８：１０の時点で１人待ちの時は、５０分待ちにはなりません。１人１８０秒設定ですと、約３分待ちとなります。

5-5　診察時間外メッセージを設定する

診察時間外に、『待ち行列』サイトにアクセスし「順番待ちを見る」を選択した場合に表示されるメッセージを設定します。

診察時間外メッセージ	診察時間外です (ご注意) 全角100文字以内で登録してください。 診察時間外に「待ち状況をみる(順番待ちを見る)」を押した場合に表示されるメッセージです。

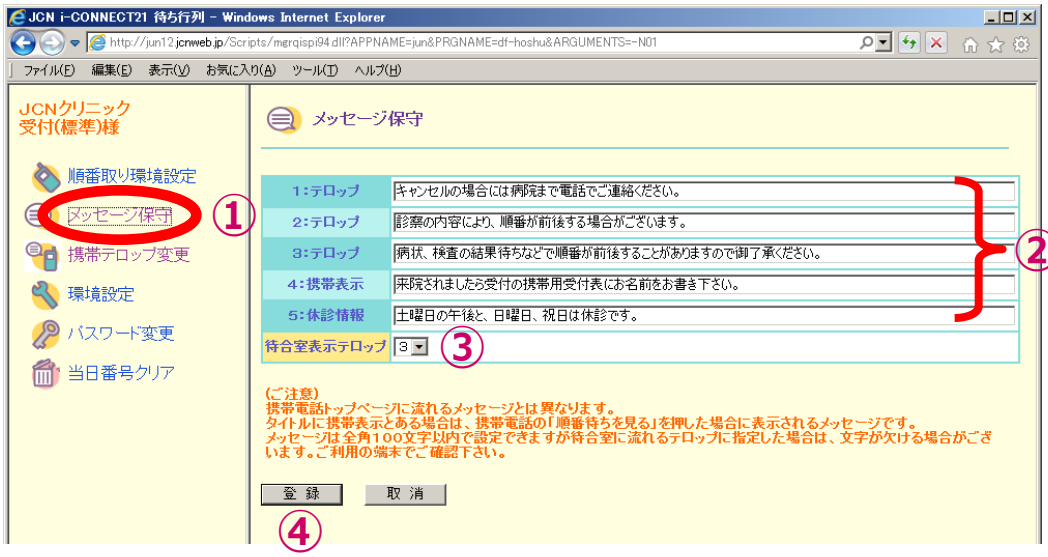


6.待合室画面テロップの設定

待合室画面のテロップを設定します。

6-1　待合室画面テロップを設定する

1 運営者保守メニュー→（**「4-1 運営者保守メニューを開く」17p**）の①メッセージ保守をクリックし、メッセージ保守画面を開きます。



2 待合室画面テロップ（『待ち行列』サイト<お知らせ>も同内容）に表示したい内容を②１~5のテロップ入力欄に入力します。

携帯表示、休診情報を含めて最大5種類まで登録できます。
例では、１～３までが待合室画面テロップ入力欄として使用できますが、表示できるのは１種類のみです。

3 ③待合室表示テロップ欄で、現在表示したいテロップ番号を選択します。

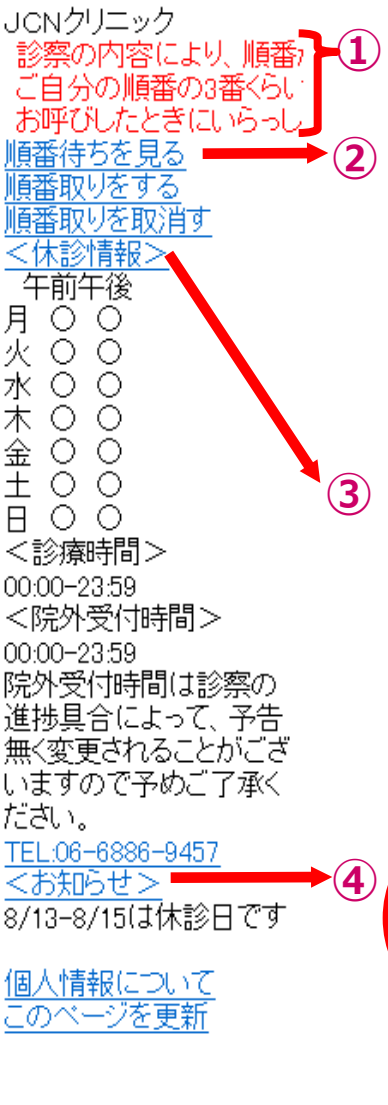
4 ④［登録］ボタンをクリックします。

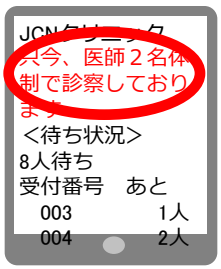
医院様の待合室画面形態によっては、変更したテロップが即時に反映されない場合があります。
キーボードの[F5]キーを押すことで最新の状態に更新することができます。

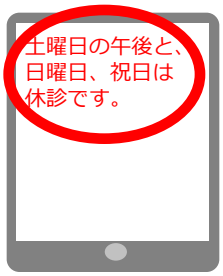
7.WEBサイトのメッセージ設定

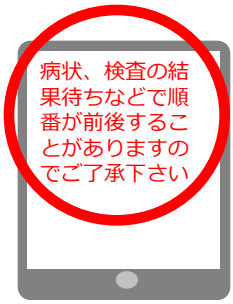
患者様がケータイ・スマホやパソコンでアクセスする『待ち行列』サイトの表示設定ができます。用途に合わせてお使い分けください。

7-1　WEBサイトメッセージの概要









WEBサイトTOPテロップ（流れるメッセージ）
最大３種類メッセージを流すことができます。
医院様で変更可能です。

「順番待ちを見る」ページの＜お知らせ＞
使用するには、各営業担当者へ連絡が必要です。
内容は医院様で変更できます。

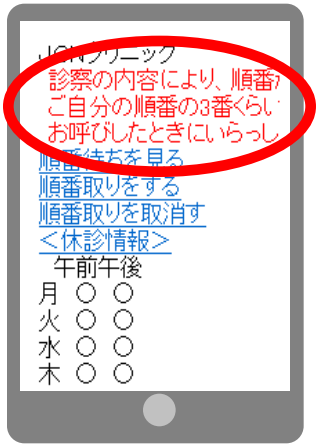
＜休診情報＞
内容は医院様で変更できます。

＜お知らせ＞
待合室画面テロップと同じ内容が表示されます。
違う内容を表示したい場合は、各営業担当者へ連絡が必要です。
内容は医院様で変更できます。

①→（「7-2 WEBサイトTOPテロップを設定する」23p）
②→（「7-3 「順番待ちを見る」ページの＜お知らせ＞を設定する」26p）
③→（「7-4 ＜休診情報＞を設定する」27p）
④→（「7-5 ＜お知らせ＞を設定する」28p）

7-2　ＷＥＢサイトＴＯＰテロップを設定する

ＷＥＢサイトＴＯＰテロップは、ケータイ・スマホやパソコンでインターネットを利用して『**待ち行列**』にアクセスした際、トップメニューの上部に流れるメッセージのことです。

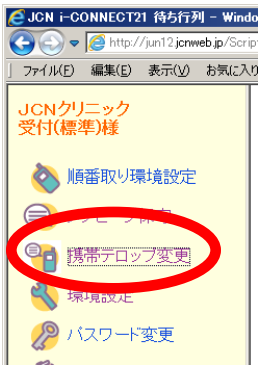


テロップは、一度に最大3種類まで流すことが可能です。

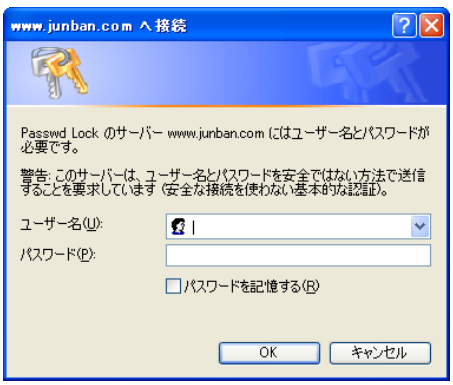
テロップの１行は、全角30文字以内です。

流す位置を変更することは可能ですが、医院様では実行できませんので、各営業担当者までご連絡ください。

1 運営者保守メニュー→（「4-1 運営者保守メニューを開く」17p） の**「携帯テロップ変更」**をクリックします。



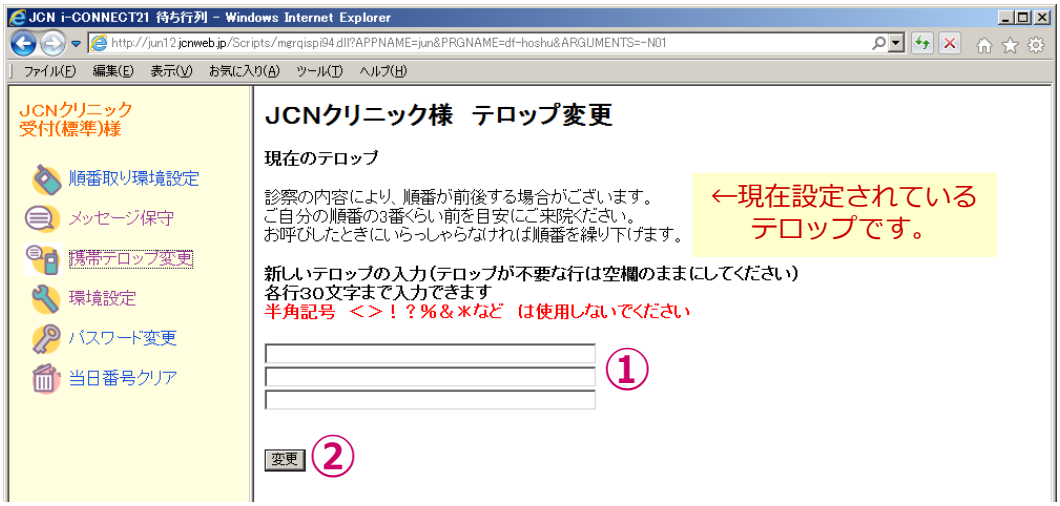
2 下図のようなダイアログが表示されますので、**テロップ変更用**の「ユーザー名」と「パスワード」を入力し、**[OK]**ボタンをクリックします。



順番待ちシステムのログインＩＤ、パスワードとは異なります。

次頁 へ

3 ログインすると下図のようにテロップ変更画面が開きます。

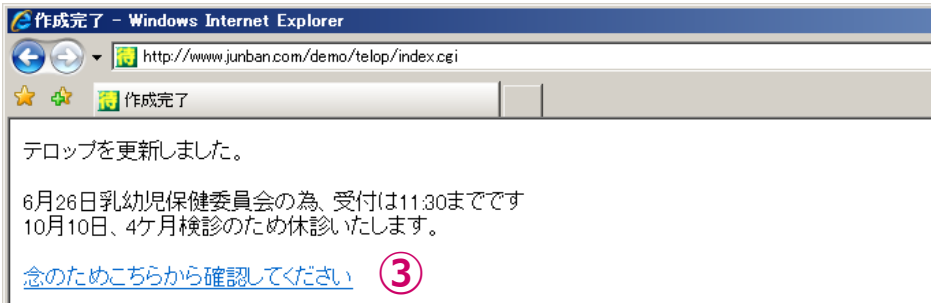


4 ①の入力欄に現在のテロップを参考に新しいテロップを入力してください。各行全角30文字まで入力可能です。最大３行まで設定できます。

3行のうち空白の行は流れません。１行のみに入力されますと、テロップは1行のみ流れることになります。

入力文字には、‘＜＞！？％＆￥ *’ などの記号を半角で使用しないでください。一部の機種で不具合が発生することがありますので、‘＜＞！？％＆￥ *’などの記号を使用する際は、全角で入力してください。

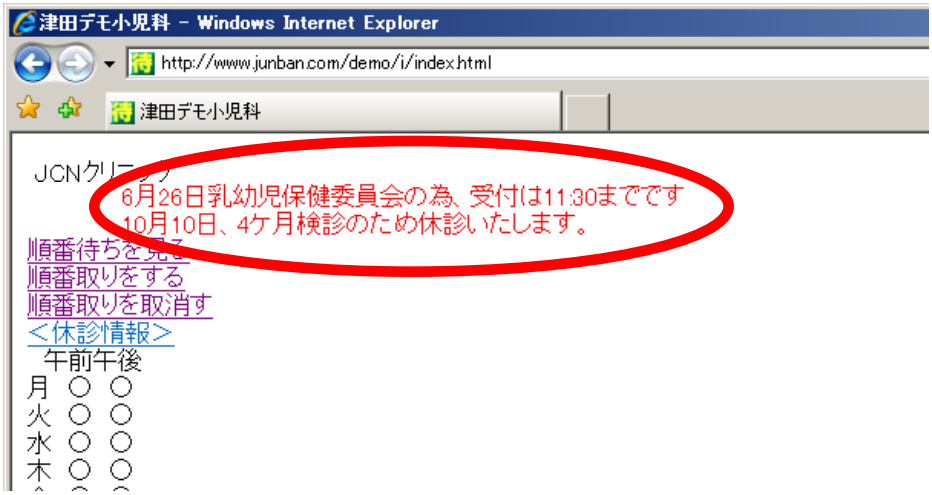
5 ② **[変更]**ボタンをクリックすると下図のように更新メッセージが表示されます。

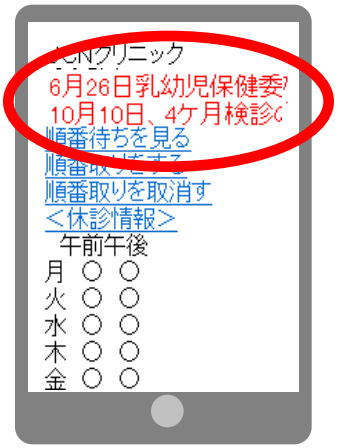


6 ③ **「念のためこちらから確認してください」**をクリックします。

次頁 へ

7 図のように更新後のメッセージが表示されます。これでWEBサイトTOPテロップが更新されました。



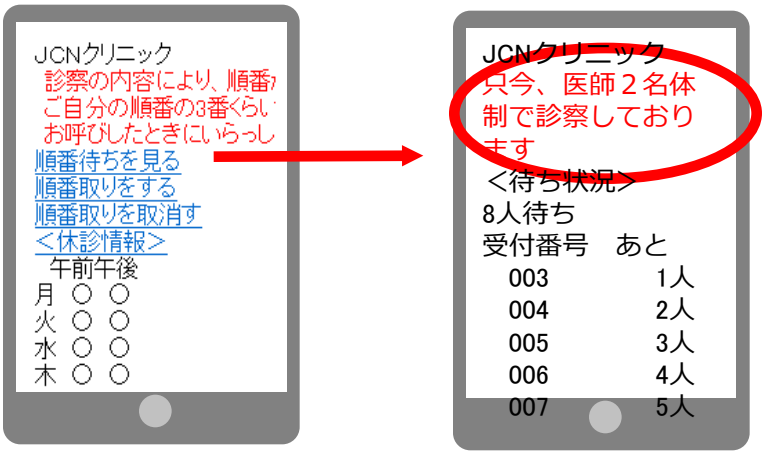


まれにテロップが古いまま表示されることがあります。

その場合はキーボード「F5」を押して、画面の更新をしてください。医院様によっては、テロップの表示される位置が変わる場合があります。

7-3　「順番待ちを見る」ページの<お知らせ>を設定する

［順番待ちを見る］ページの<お知らせ>は、ＷＥＢサイトの「順番待ちを見る」ページのＴＯＰに表示するメッセージです。

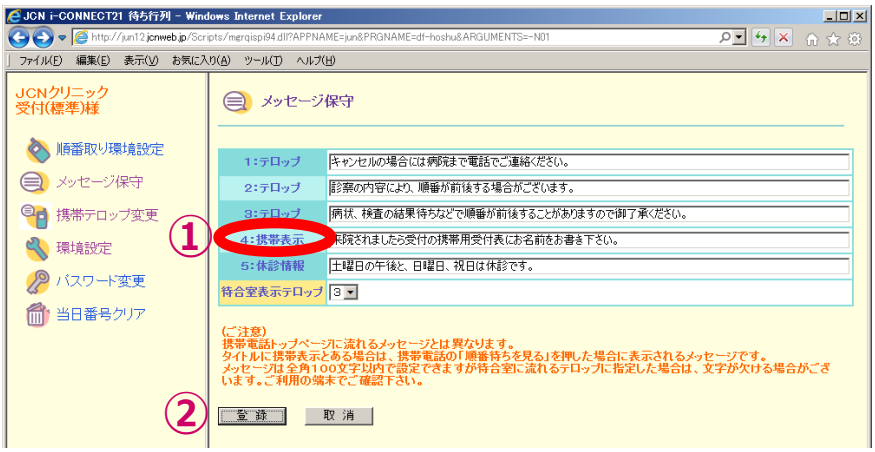


TOPページ　　［順番待ちを見る］ページ

1　［順番待ちを見る］ページの<お知らせ>を表示可能にするには、設定変更が必要です。各営業担当者までご連絡下さい。

サーバ番号Ｓ１０以降の方は、一営業日でお使いいただけます。その他の方は、一週間ほどでお使いいただけます。
またサーバを移動しますので、画面の更新が必要になる場合があります。

2　準備が完了すると、運営者保守メニュー→（**「4-1 運営者保守メニューを開く」17p**）の**メッセージ保守画面**のテロップ（1～5）のいずれかが①「携帯表示」に設定されます。

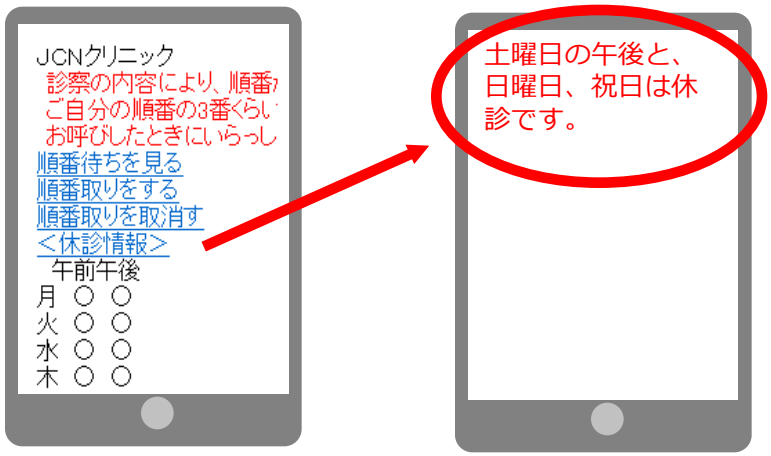


3　①携帯表示欄に、［順番待ちを見る］ページの<お知らせ>に表示したい内容を入力します。（何も表示しない場合は、空白にします。）

4　②**［登録］**ボタンをクリックします。

7-4　＜休診情報＞を設定する

＜休診情報＞は、ＷＥＢサイトＴＯＰページの＜休診情報＞をクリックしたときに表示されるメッセージです。
＜休診情報＞は、導入時にお申込みいただいた医院様のみ表示されます。

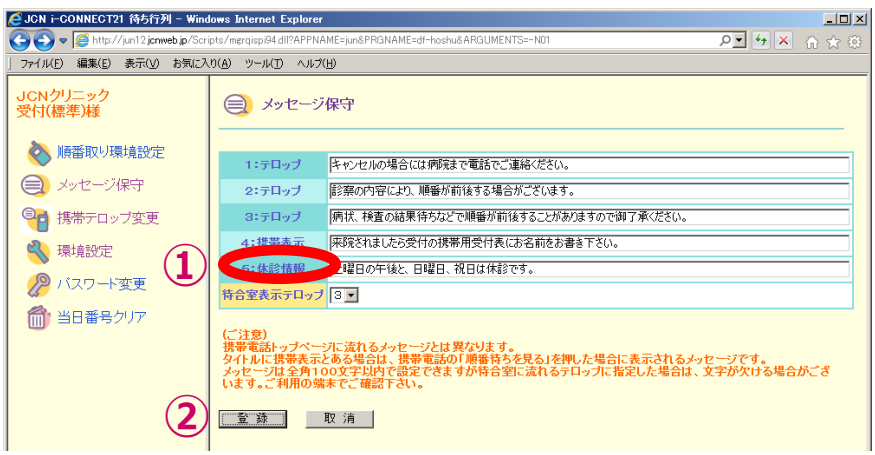


TOPページ　　＜休診情報＞ページ

1 ＜休診情報＞を表示可能にするには、導入時にお申し込みいただいた医院様以外は設定変更が必要です。各営業担当者までご連絡下さい。

2 準備が完了すると、運営者保守メニュー→（**「4-1 運営者保守メニューを開く」17p**）のメッセージ保守画面のテロップ（1～5）のいずれかが①「休診情報」に設定されます。

※ 特にご指定のない場合は、５を休診情報とさせていただいております。

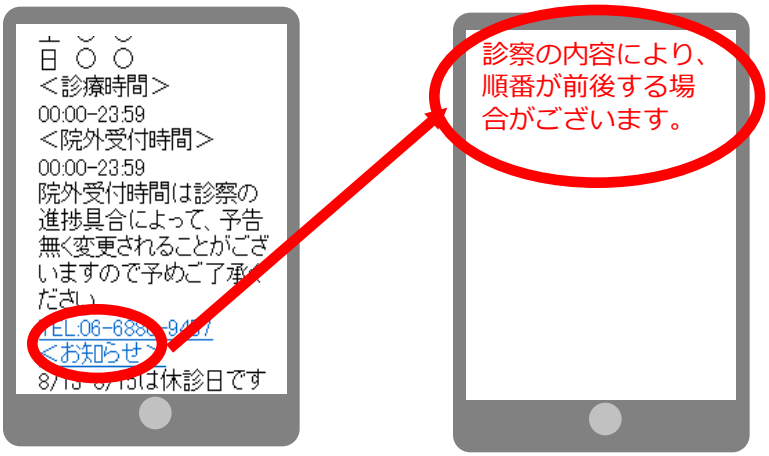


3 ①休診情報欄に、＜休診情報＞に表示したい内容を入力します。
（何も表示しない場合は、空白にします。）

4 ②**［登録］**ボタンをクリックします。

7-5　<お知らせ>を設定する

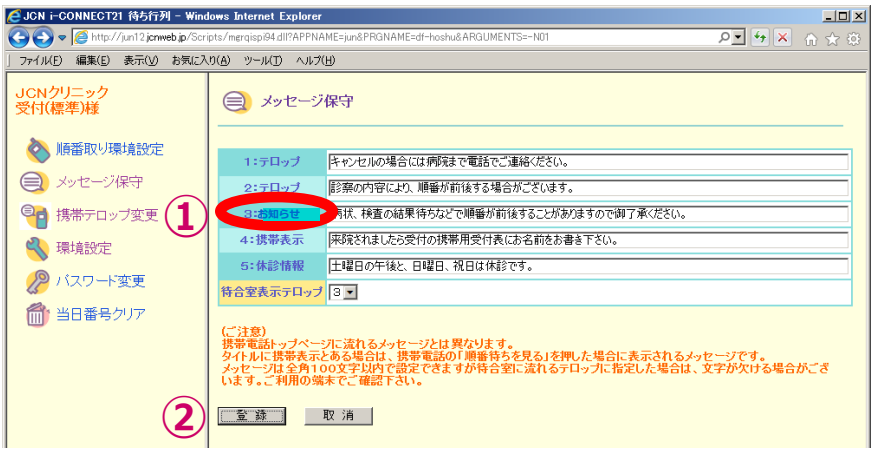
<お知らせ>は、ＷＥＢサイトＴＯＰページ<お知らせ>をクリックしたときに表示されるメッセージです。
通常は【待合室画面テロップ】と同じ内容ですが、違う内容を表示することもできます。



TOPページ　　<お知らせ>ページ

1 <お知らせ>を表示可能にするには、導入時にお申し込みいただいた医院様以外は設定変更が必要です。各営業担当者までご連絡下さい。

2 準備が完了すると、運営者保守メニューの**→（「4-1 運営者保守メニューを開く」17p）メッセージ保守画面**のテロップ（1～5）のいずれかが①「お知らせ」に設定されます。



3 ①お知らせ欄に、<お知らせ>に表示したい内容を入力します。
（何も表示しない場合は、空白にします。）

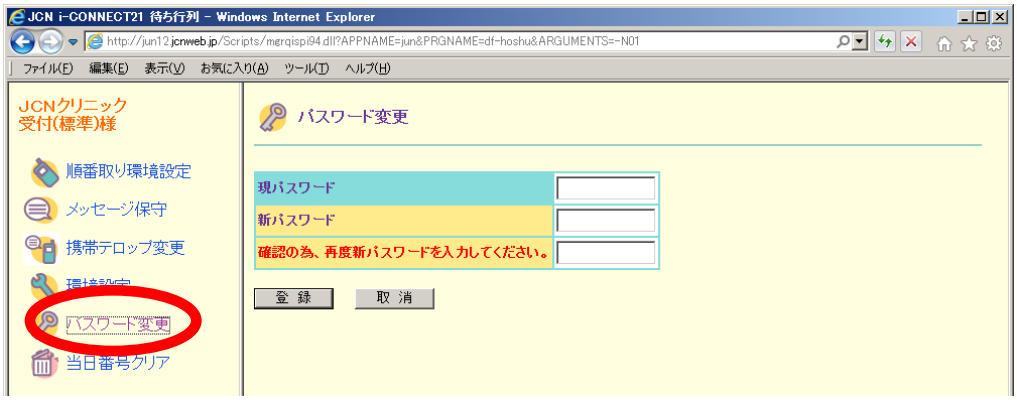
4 ②**［登録］**ボタンをクリックします。

8.パスワード変更

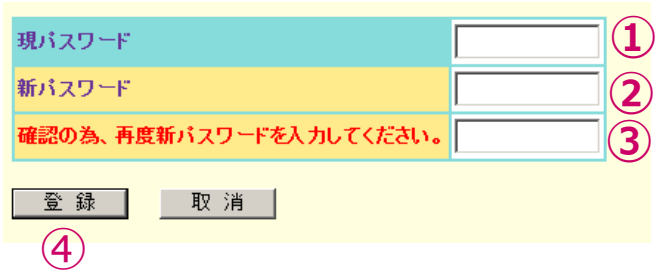
8-1　パスワードを変更する

1 運営者保守メニュー →（**「4-1 運営者保守メニューを開く」17p**）を開きます。

2 **「パスワード変更」**をクリックして、パスワード変更画面を表示します。



3　①現パスワード欄に現在お使いのパスワード、②新パスワード欄に新しく設定するパスワード、③確認欄に再度新しく設定するパスワードを入力します。



パスワードは、4桁以上10桁以下（半角英数字）で入力してください。

4　④ **［登録］**ボタンをクリックするとパスワードが変更されます。

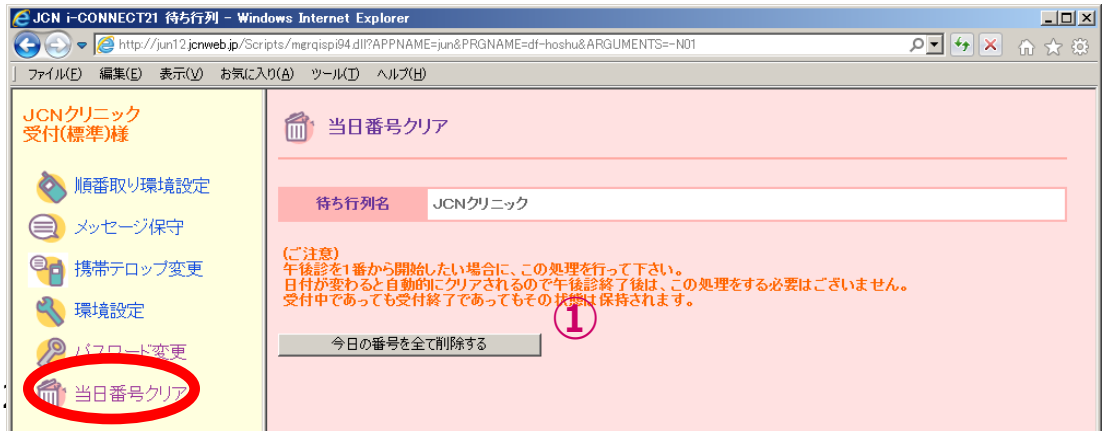
9.当日番号クリア

診察受付終了→（「2-5 診察受付を終了する」14p）後、最初の番号からやり直す場合（午後の診察を最初の番号からやり直す時など）に使用してください。

9-1　当日番号クリアをする

1 運営者保守メニュー →（「4-1 運営者保守メニューを開く」17p）を開きます。

2 **「当日番号クリア」**をクリックして、当日番号クリア画面を表示します。



3 ① **［今日の番号を全て削除する］**ボタンをクリックして、当日の番号をクリアします。

番号は、設定された最初の番号から始まります。

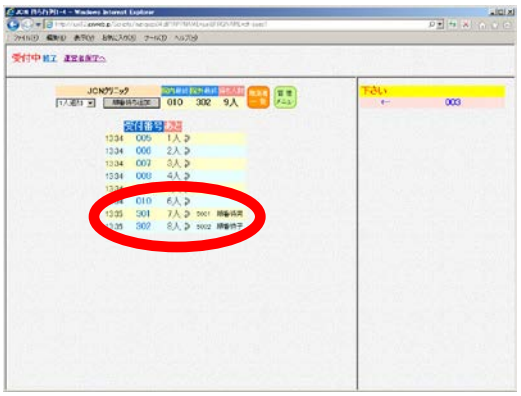
この処理を実行しますと、待ち人数のみに限らず保留者、取消者など全ての番号をクリアしますので、
順番待ちの最中には絶対行わないでください。

１０.順番取りオプション

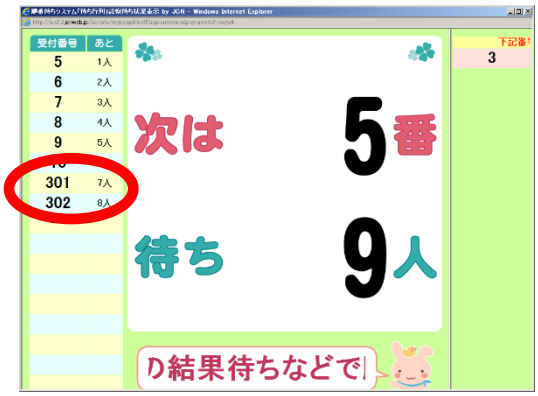
順番取りオプションを導入すると、患者様がケータイ・スマホやパソコン等から順番取り（院外予約）することができるようになります。

10-1　院外予約または取消されたときのメイン画面の表示

1 院外（インターネット）予約がはいると、院内受付画面や待合室画面は下図のように表示されます。

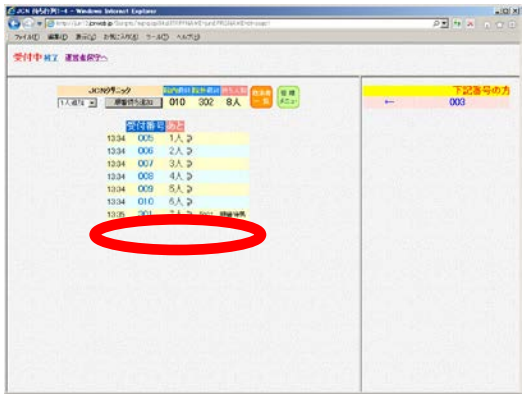


【受付画面】

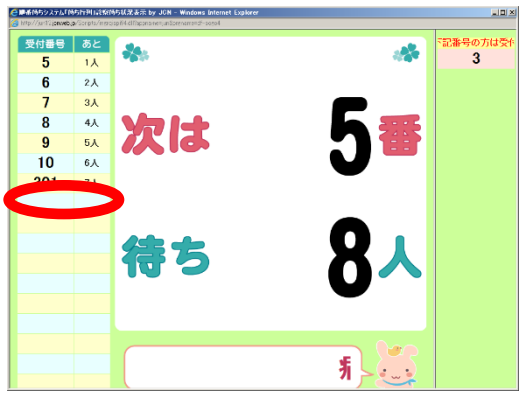


【待合室画面】

2 院外（インターネット）予約が取消されると、院内受付画面や待合室画面は下図のように表示されます。



【受付画面】



【待合室画面】

院外（インターネット）予約または取消されても、院内受付、待合室画面に 即時に反映されるものではありません。
『待ち行列』は最大で3分に１度、画面の更新（追加、済みなどの処理を行ったときは即座に更新）を行っております。

院外（インターネット）予約の番号は、501番からが基本となっておりますが、図の通り301番からなど医院様の運用形態に合わせて変更することは可能です。

10-2　取消者一覧を見る

院外（インターネット）予約後、院外から取消された方を一覧表示します。

1　**「取消者一覧」**をクリックすると、取消者一覧照会が表示されます。

① 取消された方の受付番号です。
② 受付（予約）した時間です。
③ 予約を取消された時間です。
④ **院外（インターネット）予約の際に入力する、診察券番号や名前などの入力項目です。**

入力項目は、医院様毎に異なります。
入力項目は初期導入時に、医院様のご要望に合わせて設定できます。

10-3　院外（インターネット）取消された予約を復活させる

院外から取消された予約を復活させます。

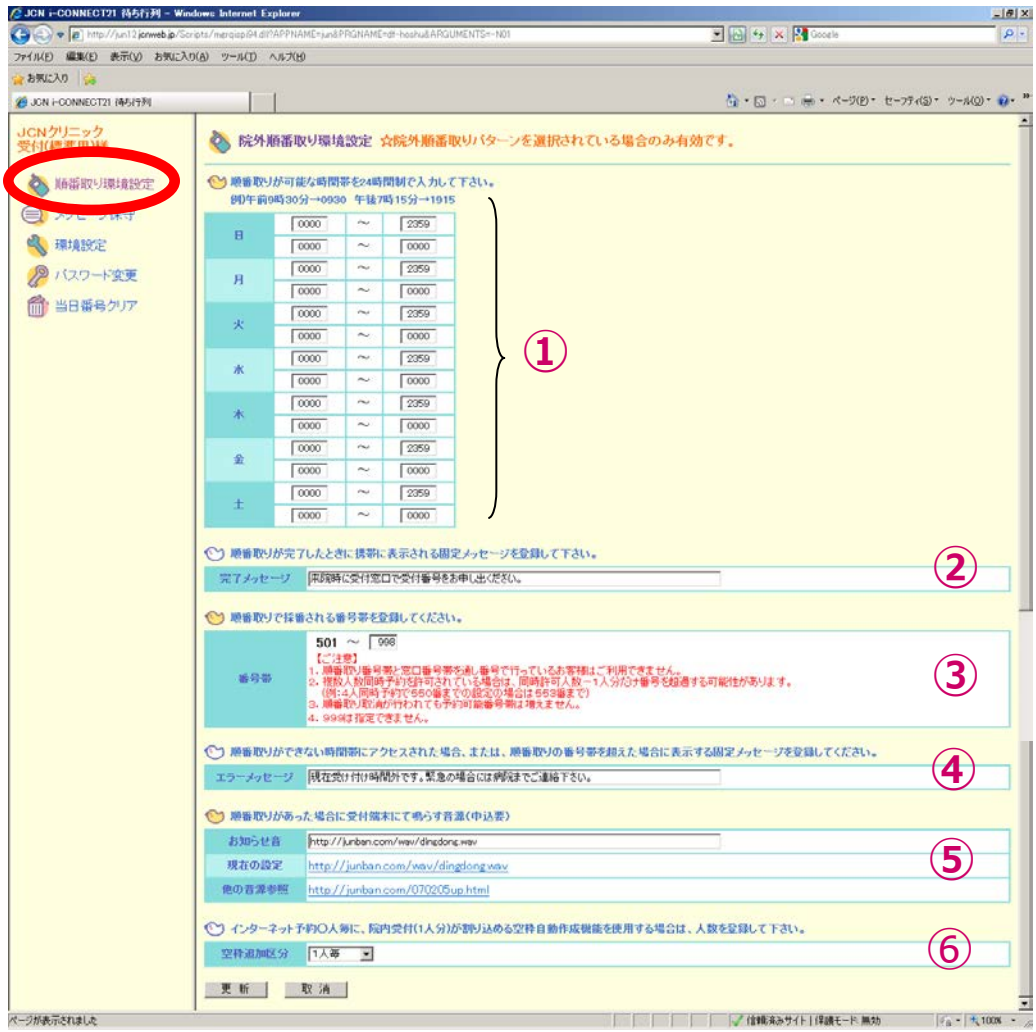
1 「管理メニュー」をクリックして、管理メニューを表示します。

2 院外から取消された予約は①状況が「取消」になっています。復活させたい患者様の「取消」をクリックします。

3 該当番号が復活します。復活した患者様は保留欄に表示されます。

10-4　順番取り環境設定を開く

1 運営者保守メニュー →（**「4-1 運営者保守メニューを開く」17p**）の**「順番取り環境設定」**をクリックすると、下図のような順番取り環境設定画面が表示されます。



① 順番取り可能時間帯設定 →（**「10-5 院外予約可能時間帯を設定する」35p**）

② 完了メッセージ →（**「10-6 院外予約完了メッセージを設定する」35p**）

③ 番号帯 →（**「10-7 順番取りできる人数を制限する」36p**）

④ エラーメッセージ→（**「10-8 エラーメッセージを設定する」37p**）

⑤ お知らせ音→（**「10-9 お知らせ音を設定する」38p**）

⑥ 空枠追加区分→（**「10-10 院内空枠割り込み設定をする」39p**）

10-5　院外予約可能時間帯を設定する

院外（インターネット）予約が可能な時間帯を曜日別（日～土）を設定します。

1 順番取り環境設定を開き、時間帯を入力していきます。
入力例）午前９時３０分→０９３０　午後７時１５分→１９１５

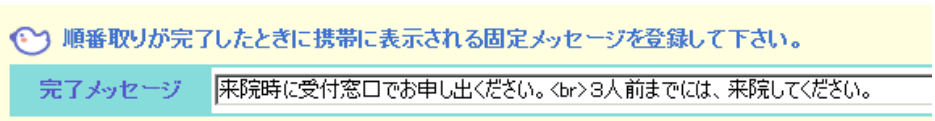
ひとつの曜日に午前用と午後用の２パターン設定できます。
休診（休診日など）は、0000　と入力してください。

2 **［更新］**ボタンをクリックします。

10-6　院外予約完了メッセージを設定する

院外（インターネット）予約を行った際に、ケータイ・スマホなどの画面に表示されるメッセージ（下の緑色字部分）を設定します。

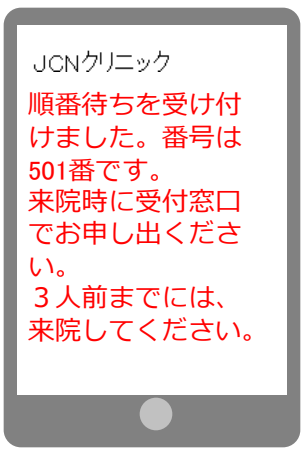
1 順番取り環境設定を開き、完了メッセージ欄に入力します。



**改行したい場所には、上図のように
をつけてください。**

順番待ちを受け付けました。番号は501番です。
来院時に受付窓口でお申し出ください。
３人前までには、来院してください。

黒字部分：システム固定
緑字部分：この操作で変更可能なメッセージ部分

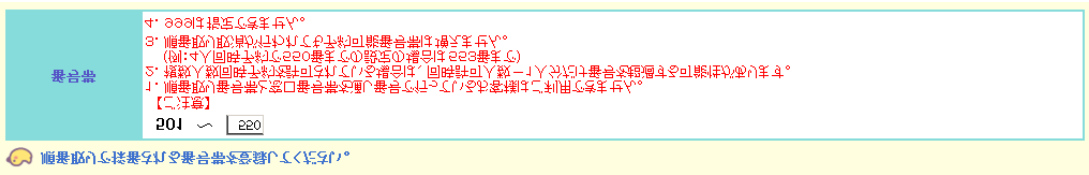


2 **［更新］**ボタンをクリックします。

10-7　順番取りできる人数を制限する

院外（インターネット）予約で採番される番号帯を指定して、院外から順番取りできる人数を制限します。採番される番号帯を指定すると、指定した番号帯以降は順番取りができなくなります。たとえば**550**と入力すると、550番までしか順番取りできなくなります。

1 順番取り環境設定を開き、番号を入力します。



2 **［更新］**ボタンをクリックします。

順番取り番号帯と窓口番号帯を通し番号で行っている医院様はご利用できません。

複数人数同時予約を許可されている場合は、（同時許可人数）－（１人分）だけ番号を超過する可能性があります。
例）550番まで指定していて、549番まで順番取りされているときに4人同時予約が入ると553番まで予約されます。

順番取り取消が行われても予約可能番号帯は増えません。
人数でなくあくまで番号帯で管理します。取消しされた分予約可能番号帯が自動的に増えるわけではありません。

システムの仕様上、999は指定できません。最大998までとなります。

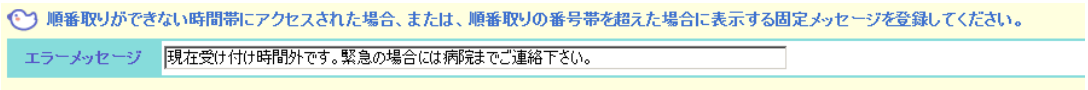
指定した順番取り番号帯を超過すると、指定したエラーメッセージ（時間外に順番取りしようとしたときに表示されるメッセージ）が表示されます。
受付時間内でも順番取りがストップしますので、エラーメッセージをどちらの場合でも違和感のないようなメッセージに設定しておくことをおすすめします。
エラーメッセージの設定は→（「**10-8 エラーメッセージを設定する**」**37p**）

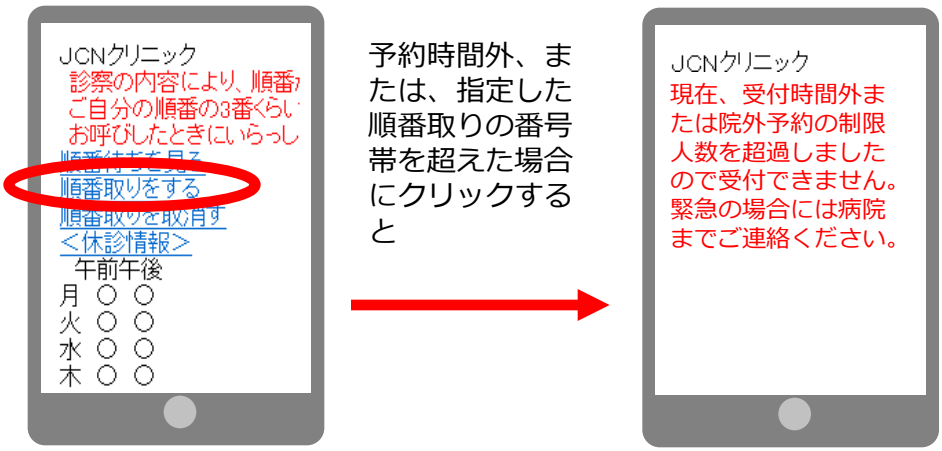
午前診、午後診で当日番号をクリアされてない医院様は、1日分の予約可能番号帯となります。
午前診、午後診で当日番号をクリアされている医院様は、午前診、午後診それぞれの予約可能番号帯となります。

10-8　エラーメッセージを設定する

院外（インターネット）予約ができない時間帯にアクセスされた場合、または、順番取りの番号帯を超えた場合に表示する固定メッセージを登録します。

1 順番取り環境設定を開き、エラーメッセージ欄に入力します。





2 **［更新］**ボタンをクリックします。

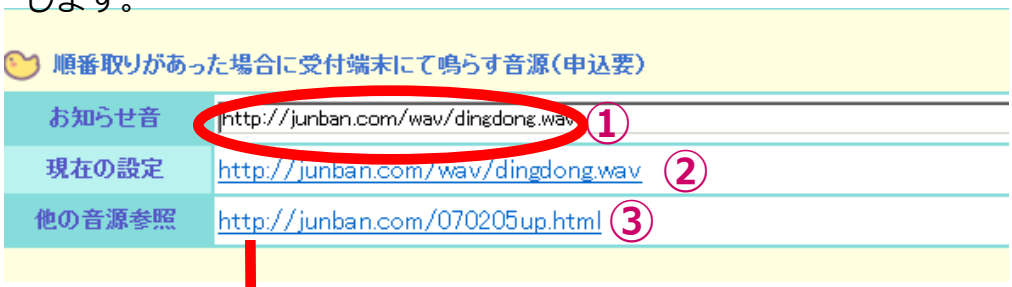
順番取りの番号帯を超えた場合は、受付時間内でも順番取りがストップしますので、エラーメッセージはどちらの場合でも違和感のないようなメッセージにしておくことを推奨します。

10-9　お知らせ音を設定する

院外（インターネット）予約されたとき、院内受付でお知らせ音を鳴らすことができます。 ご利用にはお申込み（無料）が必要です。

1 お知らせ音を設定するには、導入時にお申し込みいただいた医院様以外は設定変更が必要です。各営業担当者までご連絡下さい。

2 順番取り環境設定を開き、①お知らせ音欄に、ご希望の音源のURLを入力します。



3.順番取りされて音が鳴るまでの間にキャンセルされた場合も、音は鳴ります。
音は鳴っているのに順番取りがない時は、「順番取り取消者一覧」でご確認ください。

【音源一覧】

No.	タイトル	運営者保守メニュー順番取り環境設定ファイル名	視 聴
1	お知らせ1	http://junban.com/wav/01.mp3	▶▶
2	お知らせ2	http://junban.com/wav/02.mp3	▶▶
3	ベル1	http://junban.com/wav/bells.wav	▶▶
4	ベル2	http://junban.com/wav/bell2.wav	▶▶
5	ボン(打楽器)	http://junban.com/wav/bong.wav	▶▶
6	ディンドン	http://junban.com/wav/dingdon.wav	▶▶
7	和風1	http://junban.com/wav/japan01.mp1	▶▶
8	和風2	http://junban.com/wav/japan02.mp2	▶▶
9	和風3	http://junban.com/wav/japan03.mp3	▶▶

【お知らせ音を変更する】

1. 他の音源を参照したい場合は、③の「他の音源参照」をクリックして、下記のファイル一覧画面を開きます。

2. ご希望の音源の**「運営者保守メニュー順番取り環境設定ファイル名」**をコピーして、①お知らせ音欄に貼り付けます。

【現在のお知らせ音を確認する】

現在お使いのお知らせ音は②「現在の設定」をクリックして確認できます

3　**［更新］**ボタンをクリックします。

音が鳴らない場合は、スピーカーの有無やボリュームコントロールの大きさをご確認ください。

ご希望の音源があれば、追加も可能です。ただし、著作権フリーの音源のみです。著作権がからんでいる音源は使用できません。

院外予約お知らせ音を鳴らす端末は、原則１台です。
複数台運用の場合、各端末に多少のタイムラグがあるため、タイミングによっては、診察室で鳴ってしまい、受付では鳴らなかったということがあり得るためです。

院外予約お知らせ音は、鳴動端末の画面更新時に１回鳴ります。
鳴動端末更新時とは、順番待ち追加・診察済み・保留へ・保留からの戻し・保留欄から直接「済み」にする・画面自動更新（画面のリフレッシュ） などです。
※２人以上の院外予約があっても、次の画面更新時にお知らせ音が鳴るのは１回のみです。

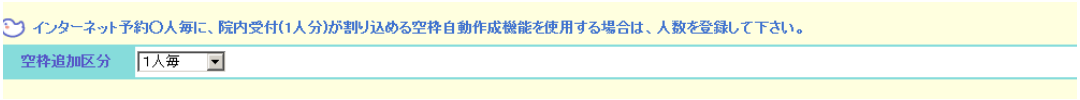
院外予約から音が鳴るまでの間にキャンセルされた場合も、お知らせ音は鳴ります。
音は鳴っているのに院外予約がない場合は、→（「10-2 取消者一覧を見る」32p）でご確認ください。

10-10　院内空枠割り込み設定をする

院外（インターネット）予約の間に、院内受付分（1人分）が割り込める空枠を自動作成することができます。

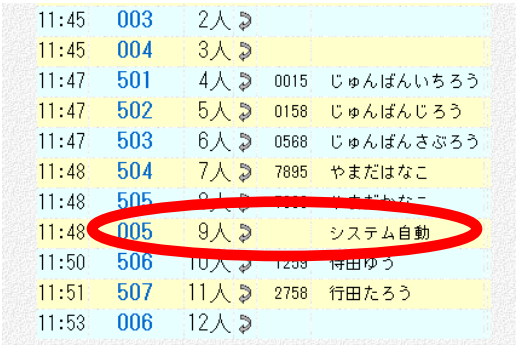
院内の操作画面にて直接診察券番号等を手入力されている医院様はご利用できません。

1 順番取り環境設定を開き、空枠追加区分にて院外（インターネット）予約何人毎に院内受付分を追加するか選択します。



3 **［更新］**ボタンをクリックします。

自動作成された空枠は受付画面にて「システム自動」と表示され、院内受付の患者様の順番に随時あてることができます。



追加された院内番号は
このように表示されます

複数人数同時予約の同じグループ内の患者様の間に空枠は追加されません。（※複数人数同時予約を導入いただいている医院様のみ）

すなわち、複数人数同時予約が入った時に設定人数○人を超えたら、同時予約した患者様グループの後に空枠が追加されます。
以降は、設定人数毎に空枠が入ります。

例）設定人数が３人毎で、
001 501 502 002 503 504 **505 506**（太字は複数人同時予約）
というように、設定人数を超えて複数人同時に院外予約が入った場合

【通常の場合】

001
501
502
002
503
504
505　**3人院外予約が入る**
003（システム自動空枠割り込み）
506
・・・
・・・

【複数人数同時予約で設定人数を超えた場合】

001
501
502
002
503
504
505
506　**複数人数同時予約が入る**
003（システム自動空枠割り込み）
・・・
・・・

このように、複数人数同時予約の場合には、設定人数を超過しても空枠割り込みは入りません。

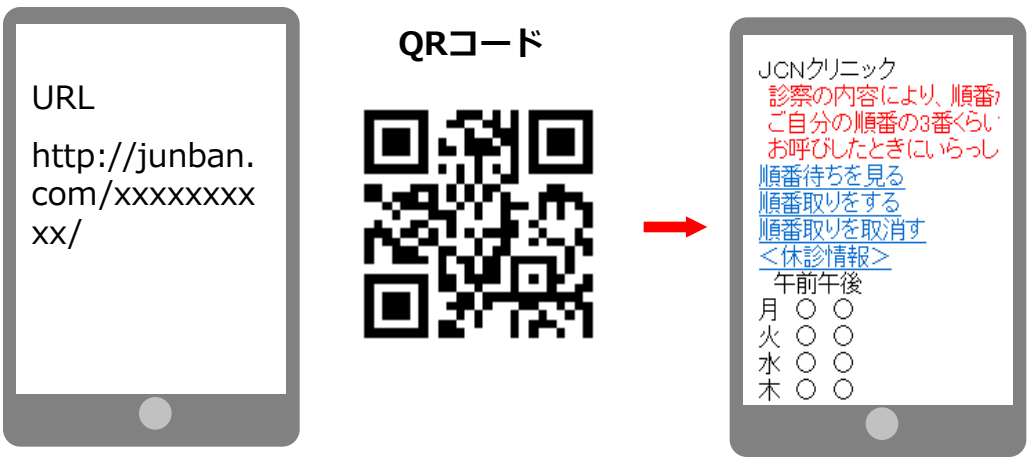
11.院外（インターネット）での使い方

11-1　『待ち行列』を開く

1 ＱＲコードを読み取るか、ブラウザを開いて直接アドレスを入力し『待ち行列』サイトにアクセスし、ＴＯＰページを開きます。

http://junban.com/xxxxxxxxxx/

上記アドレスの'xxxxxxxxxx'部分は、医院様ごとに決められたＩＤを入力します。

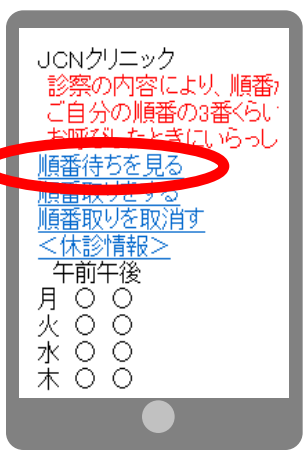


「順番取りをする」「順番取りを取消す」は、順番取りオプションをご契約の医院様のみです。

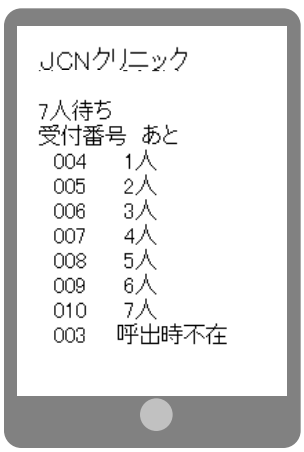
11-2　待ち状況を確認する（順番待ちを見る）

自宅や出先から、インターネットで待ち状況を確認します。

1 ＴＯＰ画面から**「順番待ちを見る」**を選択します。



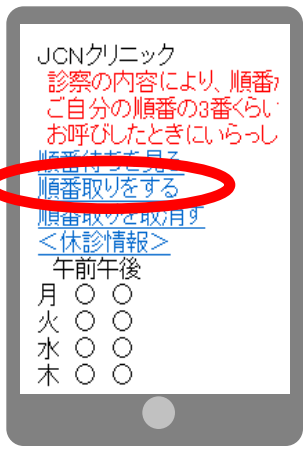
2 **待ち状況**が表示されます。



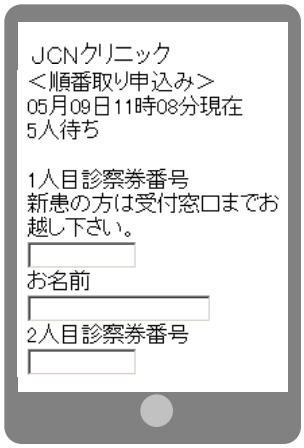
11-3　院外予約をする（順番取りをする）

自宅や出先から、インターネットで順番予約をします。
（※順番取りオプションご契約の医院様のみ）

1 ＴＯＰ画面から**「順番取りをする」**をクリックします。

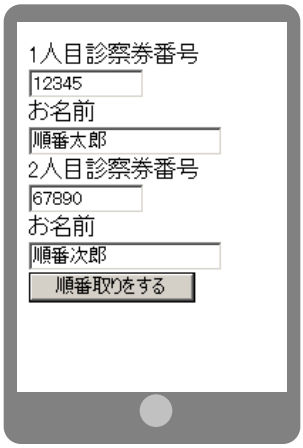


2 入力項目が表示されます。



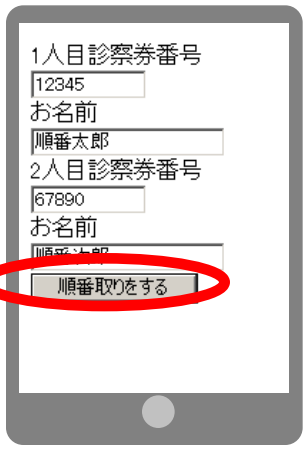
※入力項目は医院様ごとに設定できます。

3 診察券番号、名前など必要な項目を入力します。

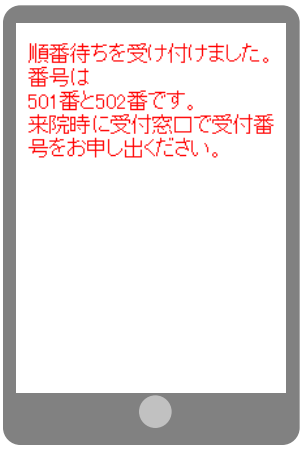


※最大で４名様まで同時に入力できます。

4 **［順番取りをする］**をクリックします。



5 順番取り完了です。受付番号が表示されます。



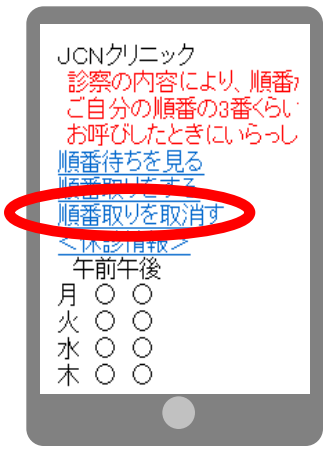
院外（インターネット）予約がはいると、院内受付や待合室の画面に表示されます。

→（「10-1 院外予約または取消されたときのメイン画面の表示」31p）

11-4　院外予約をキャンセルする（順番取りを取消す）

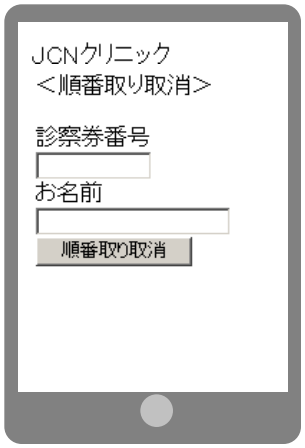
自宅や出先から、インターネットで順番予約をキャンセルします。
（※順番取りオプションご契約の医院様のみ）

1 ＴＯＰ画面から**「順番取りを取消す」**をクリックします。



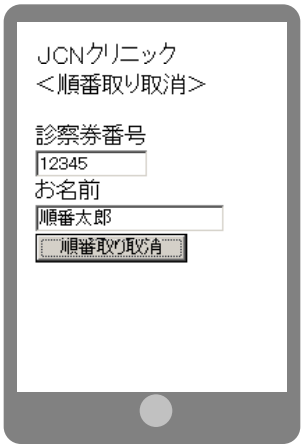
※院外取消できるのは、院外（インターネット）予約されている場合のみです。

2 入力項目が表示されます。



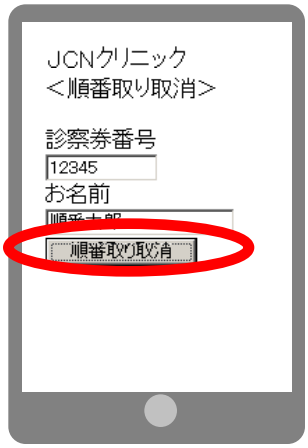
※複数人同時予約をしている場合も、1人ずつしか取消できません。

3 診察券番号、名前など必要な項目を入力します。

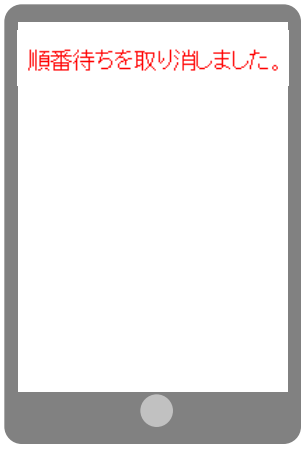


※予約を取消す時に入力する項目は、**予約時の入力項目と完全に一致**しないと取消すことはできません。（ひらがな、カタカナ、全角、半角も含めて）

4 **［順番取り取消］**をクリックします。



5 結果が表示され、キャンセル完了です。



順番待ちシステム 『待ち行列』
取扱説明書

2014年10月31日　第21版

JCN　株式会社ジェーシーエヌ
〒 532-0011 大阪市淀川区西中島4-7-20 日宝新大阪第一ビル2F
TEL：06-6886-9457　FAX：06-6886-9458
URL：http://www.jcnweb.co.jp　E-mail：info@jcnweb.co.jp

Copyright (C) 2000- JCN CO.,LTD. – All Rights Reserved